

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Isabel Moreira & Filhas, Lda
Alojamento Local O Cantinho

No âmbito do Covid-19, a empresa Isabel Moreira & Filhas, Lda desenvolveu este Plano de Contingência COVID 19 para a unidade hoteleira O Cantinho, designado como AL, que integra também o Plano de Higienização e Segurança detalhado por áreas. Dando conhecimento a todos os públicos internos e externos sobre o cumprimento de novos procedimentos.

1. Enquadramento

Na atual situação relacionada com o COVID-19, as Autoridades de Saúde Nacionais determinam, a todos os serviços ou estabelecimentos, a elaboração de planos de contingência que minimizem o risco de contágio e permitam o bom funcionamento das atividades essenciais.

A Direção-Geral de Saúde (DGS) emitiu um conjunto de informações e orientações, das quais se destacam a INFORMAÇÃO 005/2020 de 27/02/2020 e a ORIENTAÇÃO 008/2020 de 10/03/2020, que são atualizadas pela DGS de acordo com a evolução da situação. Este documento que deve ter em conta cada estabelecimento, em cumprimento do disposto no Despacho n.º 2836-A/2020, de 02/03/2020, designado por plano de contingência, deverá ter em consideração a estrutura proposta pela DGAEP (documento anexo), que define um conjunto de orientações que permite a preparação e adequação de cada unidade hoteleira centrando-se nas questões operacionais a acautelar, de forma a proteger a saúde dos hóspedes e colaboradores, assegurando a continuidade da atividade. A aplicação das medidas previstas no plano de contingência não prejudica a aplicação das recomendações e informações emitidas e a emitir pela DGS. Os coronavírus são um grupo de vírus que podem causar infeções, do qual faz parte o COVID-19. Normalmente estas infeções estão associadas ao sistema respiratório, podendo ser semelhantes a uma gripe comum ou evoluir para uma doença mais grave, como pneumonia.

TRANSMISSÃO DA INFEÇÃO

Considera-se que o COVID-19 pode transmitir-se:

- Por gotículas respiratórias (partículas superiores a 5 micra); - Pelo contacto direto com secreções infecciosas;
- Por aerossóis em procedimentos terapêuticos que os produzem (inferiores a 1 micron). A transmissão de pessoa para pessoa foi confirmada e julga-se que esta ocorre durante uma exposição próxima a pessoa com COVID-19, através da disseminação de gotículas respiratórias produzidas quando uma pessoa infetada tosse, espirra ou fala, as quais podem ser inaladas ou pousar na boca, nariz ou olhos de pessoas que estão próximas e ainda através do contacto 2 mãos com uma superfície ou objeto com o novo coronavírus e, em seguida, o contacto com as mucosas oral, nasal ou ocular (boca, nariz ou olhos).

PERÍODO DE INCUBAÇÃO

O período de incubação (até ao aparecimento de sintomas) situa-se entre 2 a 12 dias, segundo as últimas informações publicadas pelas Autoridades de Saúde. Como medida de precaução, a vigilância ativa dos contactos próximos decorre durante 14 dias desde a data da última exposição a caso confirmado. As medidas preventivas no âmbito do COVID-19 têm em conta as vias de transmissão direta (via aérea e por contacto) e as vias de transmissão indireta (superfícies/objetos contaminados).

PRINCIPAIS SINTOMAS

Os sintomas são semelhantes a uma gripe, como por exemplo: febre; tosse; falta de ar (dificuldade respiratória); e cansaço.

1.1 Nota Introdutória

Através da Organização Mundial de Saúde e das respetivas autoridades nacionais de Saúde, Ministério da Saúde e Direção Geral da Saúde, toda a sociedade, empresas e instituições têm vindo sendo alertadas para uma possível Pandemia do Coronavírus SARS-CoV-2² sendo recomendado a criação e adoção de um Plano de Contingência.

1.2 Objetivos

O presente Plano de Contingência, elaborado pelo Benavente Vila Hotel, pretender dar a conhecer as formas de minimizar, tanto quanto possível, as condições de propagação da pandemia e manter os serviços mínimos em funcionamento através de uma resposta operacional de todos os envolvidos.

1.2 Pressupostos

O presente Plano de Contingência assenta na evidência científica atual, havendo necessidade de referir a possibilidade de existência de alguns conhecimentos e características relevantes que desconhecemos no que diz respeito à evolução Pandémica Coronavírus SARS-CoV-2².

O presente plano de contingência ficará disponível no R/C (placard de informações a colaboradores), bem como na receção do hotel, para consulta dos hóspedes.

2. Estruturação do Plano de Contingência

2.1 Coordenação e Planeamento

A Coordenação global deste plano de contingência será assumida pela Diretora Geral do Hotel, Susana Sousa Lino e devidamente apoiada pela Diretora de alojamento, Andreia Sousa em articulação com a Delegada de Saúde.

Diretora Geral:

- Define e comunica linhas de orientação para aplicação do plano de contingência;
- Decide sobre a gestão estratégica face à evolução da situação;
- Coordena as atuações a nível global;
- Obtém e consolida os níveis de orientação divulgados no plano;

- Conduz o processo de comunicação (direta e à distância) com colaboradores e com os hóspedes;
- Faz a comunicação/divulgação de dados atempados da situação evolutiva nas diferentes áreas;
- Mantém um registo atualizado de forma a identificar casos confirmados entre hóspedes, clientes e colaboradores;
- Em caso de absentismo da Diretora Geral, a mesma será substituída pela Diretora de Alojamento e por sua vez em caso de absentismo desta última será substituída pela Colaboradora com maior antiguidade em cada área do hotel e assim sucessivamente.

Colaboradores (Receção, House Keeping e Lavandaria)

- Articulam informações de forma mais direta com os hóspedes;
- Divulgam a informação, sob a orientação da Diretora geral;
- São responsáveis por manter, implementar e fazer cumprir as orientações constantes do plano;
- Registam e notificam a Diretora geral sobre os casos prováveis e/ou confirmados entre os hóspedes, clientes e fornecedores;
- Identificam fornecedores de bens ou serviços essenciais e verificam se os mesmos podem garantir a continuidade desses fornecimentos.

3. Manutenção dos serviços

3.1 Identificação das Atividades Essenciais e Prioritárias

Devido ao possível absentismo de colaboradores, o normal funcionamento da Instituição pode ser alterado. Assim, numa fase pandémica do Coronavírus SARS-CoV-2², consideram-se essenciais:

- Permitir o bem-estar e assegurar o melhor serviço aos hóspedes;
- Em termos administrativos: assegurar os serviços mínimos (limpeza e atendimento de fornecedores)

3.2 Identificação das Medidas de funcionamento em Situação de Crise

Perante um cenário de elevado absentismo de colaboradores prevê-se:

- Manter o funcionamento do AL com os serviços possíveis
- Procurar minimizar a falta de pessoal nas diversas áreas
- Contratar pessoal devidamente qualificado para substituição temporária
- Encontrar formas de substituir o serviço de lavandaria, utilizando as lavandarias externas ao AL
- Encontrar formas de fornecimento de alimentação (ex. catering)
- Perante o absentismo do pessoal administrativo, procurar-se-á responder às necessidades dos serviços mínimos.

4. Medidas de Prevenção e Controlo do Coronavírus SARS-CoV-2²

O AL é responsável pela adoção de medidas adequadas de prevenção e contenção da doença. No entanto não o pode fazer isolado, logo é necessário haver uma estreita articulação entre colaboradores, hóspedes e Delegação de Saúde para que as mesmas sejam corretamente aplicadas.

4.1 Medidas de Informação e Capacitação

- Realização de sessões de esclarecimento para os colaboradores
- Emissão de circular informativa
- Afixação de informação escrita – cartazes e folhetos - sobre medidas de prevenção e controlo em zonas de acesso a colaboradores e hóspedes. Plano de Contingência Coronavírus SARS-CoV-2².

4.2 Medidas de prevenção e controlo de infeção

- Evitar apertos de mão, evitar todo o tipo de contacto que proporcione o contágio;
- Evitar espirrar;
- Providenciar todos os equipamentos de proteção individual dos trabalhadores, definindo que os mesmos se encontram de reserva no armazém;
- Colocação de dispensadores de soluções antissépticas de base alcoólica (SABA) ou solução à base de álcool, um por piso, junto aos pontos de entrada e saída do alojamento.
- Na secagem de mãos utilizar sempre secador de mãos ou toalhetes de papel;
- Efetuar o arejamento frequente dos quartos, wc's sempre que possível;
- Efetuar o arejamento frequente a áreas de serviços, tais como lavandaria e corredores;
- Efetuar a desinfecção bi-diária de objetos partilhados pelos colaboradores nas áreas de trabalho e equipamentos dos quartos e wc's, tais como maçanetas das portas, comandos tv, corrimões de escadas.
- Implementar a rotina de lavagem das mãos nos colaboradores;
- Utilização de luvas obrigatória, na arrumação e limpeza de quartos e wc's;
- Prever uma reserva estratégica de produtos de higiene e limpeza, tais como panos de limpeza, toalhetes de limpeza de uso único humedecidos em desinfetante, lixívia e álcool a 70^o. Considerando que os serviços de limpeza diária têm de ser reforçados nesta fase.

4.3 Proteção dos profissionais responsáveis por manter a acomodação dos clientes no alojamento

- As pessoas que tratam da roupa de cama ou do quarto de um caso suspeito ou confirmado, e as pessoas que realizam a limpeza do alojamento desde que cumpram as medidas de proteção recomendadas não correm riscos desnecessários;
- Um profissional ficará encarregue de remover a roupa e fazer a cama de lavado, o outro ficará encarregue de realizar a limpeza, em dois tempos de intervenção diferente;
- O fardamento e os equipamentos de proteção individual (EPI) devem ser diferentes, dependendo do tipo de intervenção ou tarefas e do risco de exposição;

- A farda destes profissionais não deve levada para lavar em casa – deve ser lavada em máquinas, na lavandaria do hotel, as temperaturas elevadas. De preferência, deixar uma máquina de lavar roupa só para a roupa dos clientes afetados e as fardas dos profissionais;
- Após mudar a roupa da cama e os atalhados do quarto da pessoa suspeita ou doente com COVID – 19, é desejável esperar também um tempo (período de latência) para iniciar a limpeza dos quartos.

4.4 Mudança de roupa dos quartos e limpeza e desinfeção das instalações

Dado que a intervenção de mudança de roupa da cama gera aerossóis, é aconselhável separar as duas intervenções: limpeza e roupa (2 equipas diferentes) e dar um tempo de espera entre estas duas tarefas - respeitar um tempo de pelo menos 2-3 horas entre retirar lençóis e roupas de cama e atalhados e realizar a limpeza de pisos e superfícies.

Equipar os profissionais encarregados de remover roupa e realizar a limpeza, com bata, luvas não esterilizadas, óculos de proteção e uma máscara de proteção respiratória do tipo FFP2.

Ao remover a roupa de cama e atalhados:

- Não agitar a roupa de cama;
- Retirá-la sem a sacudir, enrolando-a no sentido de dentro para fora, fazendo um “embrulho”;
- Não encostar a roupa ao corpo;
- Transportar as roupas e colocar diretamente na máquina de lavar.
- A roupa deve ser lavada à temperatura mais alta que puder suportar– ciclo de desinfeção pelo calor (pelo menos a 60°C durante 30 minutos);
- Os resíduos recolhidos no quarto são acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco. O 2.º saco está identificado como resíduos biológicos e tratados por incineração ou autolavagem.

4.5 Manutenção das superfícies ambientais:

- i. O coronavírus (MERS-CoV-2) provavelmente pode sobreviver durante horas em superfícies secas e até 6 dias, em superfícies com humidade;
- ii. A limpeza húmida é sempre preferível, à limpeza a seco;
- iii. Não usar aspirador para limpeza de pisos;
- iv. Não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põem em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis;
- v. Para equipar o pessoal encarregado da limpeza de pisos e superfícies com uma bata impermeável, ou avental de plástico sobre o fardamento, luvas de uso único resistente a líquidos, máscara de tipo cirúrgica;
- vi. Cumprir o seguinte para a limpeza dupla de pisos e superfícies:
 - a) Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;

- b) Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
- c) O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;
- d) Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;
- e) Para desinfeção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70º, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação. No entanto, existem no mercado vários produtos de limpeza e desinfeção de superfícies com ação virucida e que podem ser utilizados, nomeadamente, pastilhas de cloro para diluir na água no momento da utilização; soluções detergentes com desinfetante na composição (efeito 2 em 1), quer em apresentação de spray, líquida ou outra ou toalhetes humedecidos em desinfetante para a limpeza rápida de algumas superfícies de toque frequente.

4.6. Limpeza e Desinfeção de Superfícies:

- i. Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;
- ii. Para a desinfeção comum de superfícies: lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;
- iii. As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação;
- iv. Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70º;
- v. Limpar primeiro o mobiliário do quarto;
- vi. Limpar paredes até à altura do braço.
- vii. Retirar os cortinados e enviar para lavar, incluindo o cortinado da casa de banho;
- viii. Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira ou chuveiro, sanita e bidé;
- ix. O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar;
- x. Sanita: aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado, esfregar bem por dentro com o piaçaba, descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; pôr o piaçaba a escorrer; lavar e desinfetar o suporte do piaçaba;

- xi. Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar;
- xii. Por fim, lavar o chão das instalações;
- xiii. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar;

4.7. O que fazer com a pessoa doente ou suspeita de estar doente por COVID-19 no hotel ou alojamento

O estado atual de conhecimento, recomenda-se que:

- i. A pessoa doente não deve sair do AL, deve permanecer no seu quarto e ligar ao rececionista do hotel para que ligue para a linha SNS24 (808 24 24 24), que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde;
- ii. Não se deve dirigir ao centro de saúde, a consultório privado ou à urgência do hospital;
- iii. Aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão informar a decisão clínica;
- iv. Se o hotel tiver máscara, deve entregar uma máscara cirúrgica à pessoa;
- v. A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente;
- vi. Nos casos suspeitos de COVID-19, os profissionais de limpeza e roupa devem aguardar o resultado do diagnóstico laboratorial de confirmação do caso suspeito ou não, antes de iniciar os procedimentos de remoção da roupa e a limpeza.

5. Plano de Comunicação

- Este plano de contingência vai ser divulgado aos colaboradores do AL, sendo obrigatório a sua leitura e assinatura de conhecimento do mesmo;
- Este plano ficará disponível no placard de informação a funcionários, bem como na receção para consulta a hóspedes, clientes e fornecedores;
- Este plano estará disponível em www.residencialocantinho.pt, para acesso e consulta de todos os públicos internos e externos;
- Será disponibilizada uma lista atualizada dos contactos de todos os colaboradores, de parceiros (Delegação de Saúde, C.M.B.) e fornecedores;
- Será fornecida informação aos colaboradores sobre a evolução da situação e esclarecimento de certas dúvidas que estejam ao alcance do AL.

6. Plano de Higienização e Segurança

A par deste Plano de Contingência foi criado um Plano de Higienização e Segurança que inclui todos os procedimentos adotados no âmbito da pandemia COVID19, discriminado por áreas integrantes do AL.

A. Quartos - Informação aos hóspedes:

- No caso de suspeita de infeção por Covid 19:
 - a. Não sair do quarto;

b. Contactar de imediato a Linha SNS 24 - 808 24 24 24 e seguir as instruções dos profissionais de saúde;

c. Informar a receção via telefone – 263 516 717.

- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;

- Atos recomendados a adotar pelos Clientes, nomeadamente o cumprimento da etiqueta respiratória, de modo a evitar a dispersão de gotículas e a consequente contaminação das mãos:

a. Cobrir a boca e o nariz ao espirrar ou tossir, com o braço ou antebraço, na ausência de um lenço;

b. Usar um lenço de uso único para conter as secreções respiratórias e colocá-lo de seguida no lixo;

c. Lavar as mãos com água e sabão, principalmente após o contacto com as secreções respiratórias e/ou gotículas;

d. Após contacto das mãos com secreções ou gotículas deve evitar tocar nas superfícies de toque frequente, por exemplo portas, puxadores das portas, mesas, balcões, corrimões (antes de lavar as mãos);

e. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca;

f. Evitar contacto próximo (inferior a 2 metros) com pessoas que estão doentes);

g. Colocação de toalhas e roupa em contentor/saco específico disponibilizado e definido pela Unidade para aquele fim no quarto (contentor lavável e facilmente higienizável);

h. Abrir a janela do quarto, sempre que possível e em todos os momentos em que se ausente do mesmo;

- Medidas sanitárias implementadas: todos os dias após a sua saída, o seu quarto é limpo e desinfetado com produtos de higienização e desinfecção;

- Caso deseje monitorar a sua temperatura corporal, por favor solicite um termómetro na Receção, deve fazê-lo via telefone – 263 516 717.

B. Áreas Comuns - Informação aos hóspedes:

- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;

- À saída e à entrada do edifício, aconselha-se a desinfecção das mãos;

- No caso de suspeita de infeção por Covid 19:

a. Não sair do quarto;

b. Contactar de imediato a Linha SNS 24 - 808 24 24 24 e seguir as instruções dos profissionais de saúde;

c. Informar a receção via telefone – 263 516 717;

- Atos recomendados a adotar pelos clientes, nomeadamente o cumprimento da etiqueta respiratória, de modo a evitar a dispersão de gotículas e a conseqüente contaminação das mãos:

- a. Cobrir a boca e o nariz ao espirrar ou tossir, com o braço ou antebraço, na ausência de um lenço;
- b. Usar um lenço de uso único para conter as secreções respiratórias e colocá-lo de seguida no lixo;
- c. Lavar as mãos com água e sabão, principalmente após o contacto com as secreções respiratórias e/ou gotículas;
- d. Após contacto das mãos com secreções ou gotículas deve evitar tocar nas superfícies de toque frequente, por exemplo portas, puxadores das portas, mesas, balcões, corrimões (antes de lavar as mãos);
- e. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca;
- f. Evitar contacto próximo (inferior a 2 metros) com pessoas que estão doentes;

D. Áreas de Recepção - Informação aos hóspedes:

- No acesso às áreas comuns, por favor utilize a sua máscara;
- A área de receção está acessível presencialmente todos os dias entre as 09h00 e as 21h00, fora desse horário tem disponível o serviço de informações via telefone – 263 516 717;
- De modo a manter a distância de segurança, a receção irá, preferencialmente, atender apenas um hóspede para check-in e check-out. Por favor aguarde a sua vez, respeitando a sinalética para o efeito;
- No quarto está disponível o plano de higienização específico da área de quartos, limpeza e tratamento das roupas, assim como atos recomendados no cumprimento da etiqueta respiratória;
- A área de receção é desinfetada no mínimo 3 vezes por dia. O balcão, terminal multibanco, caneta e outros objetos em contacto com o cliente são desinfetados a cada atendimento;
- Fornecedor dos detergentes – Recheio, SA; Alcafer, Lda; Robalo, SA. (Todos os detergentes, desinfetantes e higienizantes são certificados ambientalmente e apresentam uma ficha técnica com a designação das características.)

E. Áreas de Serviço - Informação aos colaboradores:

- Por razões de segurança deve ser evitado o cruzamento de colaboradores na área de lavandaria e vestiários, pelo que devem utilizar os espaços de modo alternado. A ocorrer deve ser mantida a distância mínima de 1 metro;
- Como habitual o acesso dos colaboradores ao edifício é sempre realizado pela área traseira, sem contacto com as áreas públicas, de modo a evitar o cruzamento com os hóspedes;
- É obrigatório o uso dos seguintes equipamentos de proteção individual (EPI):

*Equipa de limpeza e serviço de quartos: máscara, proteções de pés, óculos para proteção dos olhos, viseira, avental de plástico sobre a farda e luvas descartáveis;

- Local onde estão os EPI's disponíveis aos colaboradores: lavandaria;
- Não existe entrega de mercadorias no edifício do AL.

Reforço das medidas de higiene e prevenção dos colaboradores:

- Todos os colaboradores deverão higienizar as mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas;
- Adaptar uma nova etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo. Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Adoção de uma nova conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas;
- Todos os colaboradores, com a devida autorização expressa pelos mesmos, deverão monitorizar bi-diariamente para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar. Este processo deve ocorrer no início e no término do turno. Para tal, existe um documento com a designação "Avaliação de febre" na zona da lavandaria para o registo à entrada e à saída.

G. Área de Receção - Informação aos colaboradores:

Aquando da reserva - confirmar a reserva e especificidades da mesma por e-mail ou telefone

- Estabelecer um primeiro contacto com o cliente de forma a confirmar a reserva, data e tipologia do quarto. Aproveitar a oportunidade para lhe fazer um breve resumo das medidas adotadas pela Unidade e informar que no site se encontra o Plano de Higiene e Segurança completo, de modo a que, aquando da sua receção, o cliente já esteja mais familiarizado com as medidas adotadas na Unidade (como deve proceder aquando do check-in, o que lhe será entregue e disponibilizado quer em termos de serviços);
- Informar sobre formas de liquidação do valor da reserva que evitem o contacto direto (transferência bancário, MB net, débito no Cartão de Crédito);
- Informar clientes sobre as novas medidas implementadas em relação ao horário de check-in
- Solicitar, previamente, os dados obrigatórios de todas as pessoas da reserva (e-mail, telefone)
- Após cada check in e cada check out, o rececionista deve desinfetar o balcão da receção, o terminal multibanco, caneta e as mãos;

No momento do check-in:

- O rececionista deverá assegurar que o lobby de entrada e receção nunca ficarão com mais pessoas do que as definidas pelas normas de segurança e higiene.
- O rececionista deverá aconselhar o cliente a desinfetar a sua bagagem;
- O rececionista deverá ser rápido na execução do check in, de forma a evitar constrangimentos na chegada e acolhimento dos clientes que possam chegar posteriormente;
- Durante o ato de check in, o rececionista deverá ter toda a informação do cliente previamente preparada, para que o processo seja célere e evite contactos desnecessários (ex.: preenchimento de registo de check in, preenchimento de informações adicionais, .), necessitando apenas de os confirmar oralmente;
- O rececionista deverá informar sobre horários de check-out; informar o cliente para quando da saída do quarto deve abrir a janela; e a facilidade de abrir a porta do hotel com a chave entregue ao check-in;
- Numa situação em que o cliente se apresente com sintomas de Covid 19, o mesmo não deve sair da unidade. Deve permanecer no seu quarto e ligar ao rececionista para que ligue para a linha SNS24 (808 24 24 24) que avaliará o caso e contactará com a Autoridade Local de Saúde. Será a Linha SNS que encaminhará, se assim entender, o cliente para o hospital de referência. Pelo que, o mesmo não deve dirigir-se, por iniciativa própria, a um centro de saúde, consultório privado ou à urgência de qualquer hospital. Assim, deve aguardar as instruções dos profissionais de saúde que o vão atender e a decisão clínica. A Autoridade Local de Saúde poderá optar por enviar a pessoa para o Hospital de referência da área ou não, dependendo da situação clínica do doente. Logo, não se afigura necessário e até é desaconselhado a disponibilização de médico privado ao cliente uma vez que o seguimento clínico efetivo do doente será feito pela Autoridade de Saúde;
- O rececionista deverá informar o cliente de que no seu quarto, existe informação detalhada (sumária) relativa às medidas adotadas pela Unidade no seu processo de higienização diária, e procedimentos e medidas a tomar em caso de sintomas de Covid19;
- Informar os cuidados de distanciamento a ter na circulação pelo hotel, para sua preservação, mas também das comunidades locais. Uso obrigatório de máscara em zonas públicas;
- O rececionista deverá desinfetar a chave do quarto no momento da entrega da mesma e indicar ao cliente a localização do quarto, o melhor e mais rápido acesso ao mesmo.

No momento do check-out – não existe contacto entre o rececionista e o hóspede, visto que o mesmo deve apenas deixar a chave em caixa própria que é desinfetada diariamente.

Gestão de resíduos

- Na parte traseira exterior do edifício encontra-se um contentor de resíduos com abertura não manual e saco de plástico.
- Os resíduos recolhidos no quarto são acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado no 2.º saco devidamente identificado como resíduos biológicos, que segue diretamente para o contentor exterior.

Zona de isolamento: Quarto 10

O quarto definido para alojar as pessoas em isolamento tem ventilação natural, revestimentos lisos laváveis, solução antisséptica de base alcoólica – SABA, toalhetes de papel, casa de banho, stock de materiais de limpeza, máscaras cirúrgicas e luvas descartáveis, termómetro, contentor de resíduos autónomo (com abertura não manual), sacos para recolha de roupa usada, suja e contaminada, Kit com água e alguns alimentos não perecíveis (a colocar aquando da entrada de alguém para esta área de isolamento).

No caso de identificação de um hóspede ou colaborador com suspeita de infeção por COVID-19, estão estabelecidos os seguintes circuitos: contactada a receção via telefone (informação disponível no quarto) o hóspede deverá manter-se no seu quarto seguindo de imediato as instruções dos profissionais de saúde ou da Linha SNS 24 (808 24 24 24); no caso de colaborador é encaminhado para a zona de isolamento e contactado de imediato a Linha SNS 24.

Nesta deslocação, o cliente ou colaborador deverá estar munido de máscara descartável, bem como a pessoa que o acompanha, devendo ainda ser garantidos o devido distanciamento social e etiqueta respiratória.

Gestão de Recursos Humanos – Gestão de Turnos

- De modo a evitar ao máximo a partilha do mesmo espaço de trabalho, os horários dos colaboradores não são coincidentes, evitando a partilha na utilização de vestiários/WC e lavandaria. Nos casos excecionais em que existe o cruzamento de colaboradores, devem manter a distância mínima de 1 metro.
- Como habitual o acesso dos colaboradores ao edifício é sempre realizado pela área traseira, sem contacto com as áreas públicas, de modo a evitar o cruzamento com os hóspedes.

Reforço das medidas de higiene e prevenção dos colaboradores

- Todos os colaboradores deverão higienizar as mãos: lavar as mãos frequentemente com água e sabão, durante pelo menos 20 segundos ou usar desinfetante para as mãos que tenha pelo menos 70% de álcool, cobrindo todas as superfícies das mãos e esfregando-as até ficarem secas;
- Adaptar uma nova etiqueta respiratória: tossir ou espirrar para o antebraço fletido ou usar lenço de papel, que depois deve ser imediatamente deitado ao lixo. Higienizar as mãos sempre após tossir ou espirrar e depois de se assoar. Evitar tocar nos olhos, nariz e boca com as mãos;
- Adoção de uma nova conduta social: alterar a frequência e a forma de contacto entre os trabalhadores e entre estes e os clientes, evitando (quando possível) o contacto próximo, apertos de mão, beijos, postos de trabalho partilhados, reuniões presenciais e partilha de comida, utensílios, copos e toalhas;
- Todos os colaboradores, com a devida autorização expressa pelos mesmos, deverão monitorizar bi-diariamente para avaliação da febre (medir a temperatura corporal e registar o valor e a hora de medição), verificação de tosse ou dificuldade em respirar. Este processo deve ocorrer no início e no término do turno. Para tal, existe um documento com a designação “Avaliação de febre” na zona de cacifos para registo à entrada e à saída.

Fardamento

Quando possível deve-se garantir:

- A utilização de uma farda nova diariamente;
- A lavagem no estabelecimento, em cumprimento das normas da DGS;
- O fardamento das equipas apenas na unidade.

Utilização dos espaços de pessoal

- A wc/vestiário é utilizada alternadamente, de acordo com os horários não coincidentes, não sendo permitida a utilização de mais de 1 pessoa em cada espaço, a ocorrer os colaboradores devem garantir a distância mínima de 1 metro no cruzamento entre pessoas;

Responsáveis pela implementação e monitorização das medidas de higienização

De modo a ajudar no desenvolvimento e implementação das novas medidas de segurança e higienização, o AL O Cantinho nomeou os seguintes elementos responsáveis pela manutenção, limpeza e desinfeção dos espaços (Susana Sousa Lino); receção (Andreia Sousa).

- As funções dos elementos em cima designados são:

1. Em termos preventivos:

- Assegurar o cumprimento das regras gerais de desinfeção e limpeza da área da sua responsabilidade;
- Incentivar a adoção de boas-práticas de higiene;
- Monitorizar a ocorrência de novos casos;
- Reportar qualquer situação não prevista;

2. Em termos de contenção

- Garantir a disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- Orientar os suspeitos de infeção para a sala de isolamento;
- Promover e assegurar a implementação das medidas de ação preconizadas no presente Plano, na respetiva Unidade;

- Ambos os elementos (nas suas respetivas áreas de atuação) deverão assegurar que as novas medidas estão a ser compreendidas e cumpridas pelos restantes colaboradores;

- Ambos os elementos (nas suas respetivas áreas de atuação) são responsáveis por acionar os procedimentos em caso de suspeita de infeção (acompanhar a pessoa com sintomas ao espaço de isolamento, prestar-lhe a assistência necessária e contactar o serviço nacional de saúde).

Redefinição de logística com os fornecedores e armazenamento de mercadorias

Informação consta do plano de contingência do Benavente Vila Hotel, visto que todas as encomendas e entregas de fornecedores ocorrem nesse edifício.

Housekeeping | Limpeza e higienização das áreas comuns

Arejamento das áreas comuns

- Em todas as áreas deverá ser feita a renovação de ar frequentemente, procedendo preferencialmente à abertura de portas e/ou janelas. A abertura de janelas para o exterior, em períodos reduzidos de tempo (15 minutos), pode ajudar na renovação de ar apesar do desconforto térmico e acústico que tal medida pode acarretar. Devem privilegiar o funcionamento dos sistemas de extração de ar de instalações sanitárias e espaços cegos de forma a evitar portas abertas que possam alterar os fluxos de circulação. Nas descargas sanitárias, realizar sempre com os tampos descidos evitando a libertação de micro gotículas.

Higienização do lobby da entrada e Receção com registo

- Limpar todas as superfícies do lobby (chão, puxadores porta, objetos passíveis de contacto), no mínimo 4 a 5 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfeção pela Unidade, procedendo pelo menos a 1 registo por turno em documento próprio e afixado no local. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão, na ausência de hóspedes e colaboradores no local.

Higienização de escadas, corredores de acesso e registo

Limpar todas as superfícies das escadas e corredores de acesso (chão, puxadores, corrimões, objetos passíveis de contacto), no mínimo 4 a 5 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfecção pela Unidade, procedendo pelo menos a 1 registo por turno em documento próprio. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão, na ausência de hóspedes e colaboradores no local.

Housekeeping | Limpeza e higienização da lavandaria e WC/vestiário

Higienização do corredor e WC/vestiário e registo

Limpar todas as superfícies do corredor e vestiário no mínimo 4 a 5 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfecção pela Unidade, procedendo pelo menos a 1 registo por turno em documento próprio no local. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão. Esta tarefa deve ser executada com o mínimo de colaboradores a frequentar esse espaço, de modo a preservar o distanciamento de segurança, de pelo menos 1 metro.

Higienização de carrinhos de apoio à limpeza dos quartos

Limpar o carrinho de apoio à limpeza dos quartos (chão, puxadores, carros, objetos passíveis de contacto), no mínimo 2 a 3 vezes por dia e sempre que necessário, com solução definida para desinfecção pela Unidade, procedendo pelo menos a 1 registo por turno em documento próprio no local. Tendo em conta que não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põe em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, são utilizadas mopas para recolha de resíduos do chão. Esta tarefa deve ser executada com o mínimo de colaboradores a frequentar esse espaço, de modo a preservar o distanciamento de segurança, de pelo menos 1 metro.

Housekeeping | Limpeza e higienização dos Quartos

- Responsável pela remoção da roupa e fazer camas de lavado: Ana Margarida Pacheco.
- Responsável por realizar a limpeza: Ana Paula Birrento.

Estes responsáveis atuam em dois tempos de intervenção espaçados.

As equipas encarregues do tratamento de roupa de cama e de instalações sanitárias, incluindo serviço de lavandaria, bem como encarregues da limpeza dos quartos e instalações sanitárias utilizam os seguintes equipamentos de proteção individual (EPI): máscara, proteções de pés, óculos para proteção dos olhos, viseira, avental de plástico sobre a farda e luvas descartáveis, tendo em conta o tipo de intervenção e risco de exposição. Os restantes profissionais utilizam os seguintes equipamentos de proteção individual (EPI): viseira ou óculos, máscara e luvas.

- Local onde estão os EPI's disponíveis aos funcionários: lavandaria.

Locais com pontos de desinfetante de acesso exclusivo a colaboradores: lavandaria; receção.

- Nos WC/vestiários de serviço encontra-se um contentor dotado de pedal para resíduos, sabonete líquido, toalhetes de papel e gel desinfetante. Para além do que todos os postos de trabalho possuem dispensadores de solução antisséptica de base alcoólica (SABA).

Bater à porta para se assegurar que está vazio

Após informação passada pela Receção, e só após 30 minutos, a equipa de Housekeeping deverá dirigir-se ao quarto e bater à porta para se assegurar que o mesmo está vazio.

Retirar roupa e atalhados

A remoção da roupa de cama e atalhados deverá ser feita sem a agitar ou sacudir, enrolando-a no sentido de fora para dentro, sem encostar ao corpo, colocando-a num saco devidamente fechado e transportando-a diretamente para a lavandaria. Toda a roupa usada nos quartos e instalações sanitárias deve ser considerada como contaminada e manuseada com cuidado de forma a não contaminar o ambiente ou o fardamento.

Relembra-se que os colaboradores devem usar equipamento individual de proteção adequado. Os sacos com roupa suja não devem ser cheios a mais de 2/3 da sua capacidade, a fim de serem corretamente encerrados com braçadeira. Acomodada em saco próprio para roupa contaminada, deve ser reservada em contentor próprio e identificada até ao transporte para a lavandaria.

Os profissionais da lavandaria estão informados do risco biológico elevado da roupa.

As caixas de transporte de roupa estão identificados com a informação de “Roupa suja/contaminada” e são colocados num local/área ou zona apropriada e fechada, ao abrigo do calor e bem ventilada.

A roupa é lavada à temperatura entre 80-90°C, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa;

Retirar lixo

Os resíduos recolhidos no quarto são acondicionados num primeiro saco bem fechado, que depois é depositado num 2.º saco que é de imediato colocado num contentor exterior. Os sacos de recolha de resíduos, não devem ser cheios até mais de 2/3, de modo a possibilitar o seu encerramento seguro. É MUITO IMPORTANTE, evitar ao máximo o manuseamento dos resíduos diretamente.

Enquanto estão em uso, os contentores devem manter-se fechados (balde com tampa acionada por pedal sem uso das mãos e facilmente higienizável);

Antes da sua remoção devem ser encerrados com braçadeira e transportados para o local temporário de armazenamento até à sua completa remoção. Manipulação e transporte dos recipientes dos resíduos devem ser limitados ao estritamente necessário.

Arejar o quarto

Após terem sido retiradas as roupas, atalhados e resíduos dos quartos, deverá ser aplicado spray com solução desinfetante à base de álcool, e deverá verificar-se se os mesmos estão a ser arejados. Caso não estejam, devem-se abrir as janelas. Por fim, deve-se fechar o quarto e deixar arejar pelo menos durante 3 horas. Sempre que possível este período deverá ser mais alargado. Este procedimento deve ser replicado em cada check out.

Proceder à limpeza e desinfeção do quarto

Para a limpeza dupla de pisos e superfícies deve ser cumprido o seguinte procedimento:

- a) Limpar as superfícies de cima para baixo e no sentido das áreas mais limpas para as mais sujas;
- b) Usar panos de limpeza de uso único, diferentes e exclusivos para a área do quarto e para as casas de banho;
- c) O balde e esfregona de limpeza da casa de banho deve ser diferente do balde de limpeza e esfregona a usar no quarto;
- d) Para lavar as superfícies: pode usar-se detergentes de uso comum;
- e) Para desinfeção de superfícies: a Organização Mundial de Saúde (OMS) aconselha o uso de lixívia (solução de hipoclorito de sódio) numa concentração de pelo menos 5% de cloro livre, e álcool a 70%, para as superfícies metálicas ou outras, que não sejam compatíveis com a lixívia, de modo a evitar corrosão ou danificação. No entanto, existem no mercado vários produtos de limpeza e desinfeção de superfícies com ação virucida e que podem ser utilizados, nomeadamente, pastilhas de cloro para diluir na água no momento da utilização; soluções

detergentes com desinfetante na composição (efeito 2 em 1), quer em apresentação de spray, líquida ou outra ou toalhetes humedecidos em desinfetante para a limpeza rápida de algumas superfícies de toque frequente.

Para limpeza e Desinfecção de Superfícies:

- i. Se há presença de sangue, secreções respiratórias ou outros líquidos orgânicos, absorver os líquidos com papel absorvente; aplicar a lixívia diluída em água na proporção de uma medida de lixívia, para 9 medidas iguais de água; deixar atuar durante 10 minutos; passar o local com água e detergente; enxaguar só com água quente e deixar secar ao ar; usar máscara na diluição e aplicação da lixívia; abrir as janelas para ventilação do espaço;
- ii. Para a desinfecção comum de superfícies: lavar primeiro com água e detergente; aplicar a lixívia diluída em água na seguinte proporção: uma medida de lixívia em 49 medidas iguais de água; deixar atuar a lixívia durante 10 minutos; enxaguar apenas com água quente e deixar secar ao ar;
- iii. As instalações sanitárias devem ser lavadas e desinfetadas com um produto de limpeza misto que contenha em simultâneo detergente e desinfetante na composição, por ser de mais fácil e rápida aplicação e ação;
- iv. Também o mobiliário e alguns equipamentos poderão ser desinfetados após a limpeza, com toalhetes humedecidos em desinfetante ou em álcool a 70º;
- v. Limpar primeiro o mobiliário do quarto;
- vii. Limpar paredes até à altura do braço.
- viii. Retirar os cortinados e enviar para lavar, incluindo o cortinado da casa de banho;
- ix. Limpar o mobiliário;
- x. Lavar a casa de banho, começando pelas torneiras, lavatórios e ralos destes, passar depois ao mobiliário, de seguida a banheira ou chuveiro, sanita e bidé;
- xi. O mesmo procedimento repete-se para o chuveiro, não esquecendo de limpar bem o chuveiro, desenroscar a cabeça do mesmo e lavar e desinfetar;
- xii. Sanita: aplicar o produto que tem a função de detergente e desinfetante em simultâneo, no interior e exterior da sanita; deixar atuar o produto durante 10 minutos para que faça o efeito desejado, esfregar bem por dentro com o piaçaba, descarregar a água com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo; pôr o piaçaba a escorrer; lavar e desinfetar o suporte do piaçaba;
- xiii. Com outro pano limpo de uso único, lavar a parte externa da sanita, começando pelo tampo (o menos sujo), seguindo-se a parte de cima da sanita e todas as partes exteriores com o mesmo detergente/desinfetante; passar depois só com água quente e deixar secar.
- xiv. Por fim, lavar o chão das instalações.
- xv. Abrir as janelas da área e deixar secar ao ar.

Na execução da limpeza e desinfecção dos quartos, não é adequado o uso de aspirador de pó, porque põem em movimento no ar, as gotículas, nas quais o vírus pode estar contido e transforma-as em aerossóis, neste caso são utilizadas mopas.

Recolher roupa dos quartos

Roupa e atalhados são entregues diretamente e sem qualquer paragem, no espaço da lavandaria destinada para os "sujos" em sacos devidamente fechados colocados na caixa de transporte. Após a receção da mesma, e sem agitar, deverá ser colocada diretamente na máquina de lavar.

A farda dos profissionais não deve ser levada para lavar em casa - deve ser lavada em máquina, na lavandaria da Unidade, a temperaturas elevadas em lavandaria devidamente licenciada. Sempre que possível, a Unidade deve reservar uma máquina de lavar roupa só para a roupa dos quartos/instalações sanitárias e outra só para as fardas dos profissionais. Não sendo possível, deve ser assegurada a desinfecção interna do tambor da máquina entre lavagens.

Do mesmo modo, a roupa dos clientes tem de ser lavada isoladamente em ciclo próprio. Todos os recipientes, sacos/caixas de transporte de roupa suja/contaminada, devem ser lavados e higienizados de acordo com as exigências e orientações previstas nos planos de higienização internos.

Lavandaria

Lavagem da roupa

A roupa é lavada à temperatura entre 80-90°C, com 10 minutos de contacto do calor com a roupa.

6. Avaliação

Este plano poderá ser reavaliado e atualizado sempre que necessário. Terminada esta fase pandémica será elaborado uma breve reflexão que evidencie os aspetos que correram bem e os que merecem algum ajustamento. Esta análise permitirá melhorar o Plano de Contingência e a capacidade de resposta a situações de crise que possam vir a ocorrer no futuro.

Benavente, 15 Maio de 2020

A Diretora Geral

Diretora de Alojamento

Plano de Contingência COVID – 19

Declaro ter conhecimento das medidas de prevenção e plano de contingência elaborado no dia 15 de Maio de 2020, na sequência da atual situação relacionada com o Covid - 19 sob a orientação 008/2020, programa específico para Hotéis.

Housekeeping

Ana Margarida Pacheco _____

Ana Paula Silva _____

Benavente, 15 Maio de 2020

Procedimentos para redução de contacto entre pessoas

Seguindo as orientações da DGS no que concerne à redução do contacto pessoal entre funcionários, o AL O Cantinho procedeu à alteração de circuitos nas equipas de trabalho:

Área de House Keeping

- Margarida Pacheco – funções exclusivas no AL O Cantinho

Entrada às 8h00 no edifício O Cantinho sendo todas as funções exercidas sozinha pelo que não há contacto pessoal com outras funcionárias. Entre as 14h30 e as 15h00 atividades apenas de lavandaria, visto que a funcionária Ana Paula Martins inicia as suas funções na mesma unidade após as 14h30, entrando pelo edifício principal com funções de organização de check-ins até as 15h00, período em que a colega Margarida se ausenta do edifício, não existindo contacto pessoal.

- Ana Paula Martins

Entrada às 14h30 pela porta principal do edifício para preparação de check-in até às 15h00, hora em que se desloca para a lavandaria, após a saída da colega Margarida Pacheco.

Atualização outubro 2020

Declaro ter conhecimento da atualização ao plano de contingência elaborado no dia 15 de Maio de 2020 e atualizado no dia 13 outubro de 2020, na sequência da atual situação relacionada com o Covid - 19 sob a orientação 008/2020, programa específico para Hotéis.

Housekeeping

Ana Margarida Pacheco _____

Ana Paula Martins _____

Benavente, 13 outubro de 2020

Direção de Alojamento

Direção Geral
